

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sesuai Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 36 Tahun 2009 tentang kesehatan pasal 1 ayat 6 menjelaskan bahwa tenaga kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk organisasi di industri jasa kesehatan yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan dimana salah satu upaya yang dilakukan adalah mendukung rujukan dari pelayanan tingkat dasar, seperti puskesmas. Rumah Sakit Muhammadiyah Babat merupakan sebuah rumah sakit swasta dengan kategori Rumah Sakit dengan akreditasi KARS. Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Babat terdapat pembagian dalam beberapa kategori ruangan dengan lingkungan dan pelayanan yang berbeda pula. Mulai dari ruang rawat inap, kamar operasi, ruang perawatan, ruang bedah, ruang umum, ruang anak, ruang bersalin. Dalam setiap ruanganpun terdapat penanggung jawab atau kepala ruangan yang juga dari tenaga perawat, yang nantinya akan bertanggung jawab terhadap ruangan yang dipercayakan oleh rumah sakit terhadap kepala ruangan tersebut. Meskipun setiap ruangan terdapat beberapa perawat namun pembagian tenaga medis pada setiap ruanganpun berbeda beda, tergantung kebutuhan setiap ruangan. Pembagaian perawat setiap ruangan juga dilihat dari

pengalaman kerja, jadi dalam ruangan tersebut ada perawat senior dan junior. Contohnya pada ruang rawat inap, di ruangan ini terdapat 33 tenaga medis perawat termasuk kepala ruangan. Akan tetapi dari keseluruhan jumlah perawat yang ada di rumah sakit muhammadiyah Babat berjumlah 52 perawat. Dengan latar belakang pendidikan tenaga medis perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Babat paling banyak adalah D3 keperawatan, sehingga bidang sumber daya manusia mulai berbenah diri dengan terus melakukan upaya pengembangan pendidikan tenaga kerja seperti S1 yang masih 20%

Kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2012:67). Selain itu, kinerja merupakan suatu potensi yang harus dimiliki oleh perawat untuk melaksanakan dan menyelesaikan setiap tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan oleh rumah sakit kepada perawat. Kinerja perawat pada RS. Muhammadiyah Babat dapat dilihat dari hasil kerja tugas yang telah diberikan oleh pihak Rumah Sakit yaitu *Caring*, *Curing* serta asuhan keperawatan. *Caring* sebagai dasar dan sentral dalam praktek keperawatan. *Caring* memberikan kemampuan pada perawat untuk memahami dan menolong klien. Seorang perawat harus memiliki kesadaran tentang asuhan keperawatan, dalam memberikan bantuan bagi klien dalam mencapai atau mempertahankan kesehatan atau mencapai kematian dengan damai (Watson, 2009) dalam (Nursalam, 2014). *Caring* merupakan tugas utama perawat yang berkaitan langsung dengan pasien untuk proses penyembuhan. Sedangkan

*curing* merupakan tugas sekunder perawat yang berkaitan langsung dengan dokter yaitu melaporkan secara berkala kondisi pasien kepada dokter saat visit dokter. Sedangkan Asuhan keperawatan adalah proses atau rangkaian kegiatan praktek keperawatan baik langsung atau tidak langsung yang diberikan pada pasien di tatanan pelayanan kesehatan dengan menggunakan pendekatan proses keperawatan berdasarkan standar etik dan standar praktek keperawatan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Endang selaku kepala bagian keperawatan menjelaskan bahwa "perawat terbagi menjadi tiga shift dalam sehari. Perawat dalam tugasnya sudah ditargetkan untuk menangani 12 pasien dalam satu shift dengan 8 jam kerja. Dengan pembagian 3 shift, sehingga setiap shift terdapat 8 perawat yang akan menangani pasien. Akan tetapi pada realisasinya setiap perawat hanya mampu menangani 10-11 pasien dalam satu shift". Hal ini berbeda dengan target yang telah ditentukan oleh pihak Rumah Sakit sesuai data penilaian kinerja yang telah dilakukan oleh pihak RS. Muhammadiyah Babat masih sering ditemukan perawat yang belum bekerja sesuai target dalam menangani pasien. Sehingga kinerja perawat pada RS. Muhammadiyah Babat dapat dikatakan rendah karena perawat masih belum mampu memenuhi target yang telah ditentukan.

Perawat dalam menyelesaikan tugasnya juga terdapat waktu 8 jam untuk menyelesaikan tugasnya. Akan tetapi realitanya, perawat tidak mampu menyelesaikan pekerjaannya tepat pada standart waktu yang telah ditentukan sehingga tidak dapat selesai tepat waktu. Hal ini dijelaskan kembali oleh bu Endang pada saat wawancara, bahwa rata-rata ada 1-2 perawat dalam satu shift

tersebut yang tidak dapat menyelesaikan target pasien yang telah ditentukan dan menyelesaikan tepat waktu, sehingga dalam penanganan pasien harus dilanjutkan oleh shift berikutnya. Yang harusnya dapat diselesaikan dalam 8 jam akan tetapi melebihi dari 8 jam. Hal tersebut karena keterbatasan waktu dalam satu *shift*, sehingga tidak dapat dilaksanakan secara maksimal. Padahal seharusnya perawat dapat menyelesaikan awal waktu, akan tetapi karena waktu yang molor dalam melaksanakan tugas, sehingga perawat tidak dapat memaksimalkan waktu yang tersedia untuk tugas keperawatan lainnya.

Selain itu, kinerja perawat juga dapat terlihat dari mutu kerja yang dihasilkan oleh perawat yang berkaitan dengan asuhan keperawatan, caring dan curing. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan kepala bangsal masih terdapat beberapa perawat yang hanya melakukan beberapa tahapan asuhan keperawatan yakni 1-3 tahapan saja. Sedangkan asuhan keperawatan itu sendiri terdiri dari 5 tahapan yakni pengkajian, diagnosis keperawatan, perencanaan, implementasi, dan evaluasi (DPP PPNI, 2002). Disamping itu juga pada mutu kerja yang berkaitan dengan caring berdasarkan hasil wawancara dengan keluarga pasien dan juga pasien, perawat juga terkesan cuek terhadap keluhan pasien. Seperti pada saat ditanya mengenai detail obat dan fungsi obat perawat terkesan enggan untuk menjelaskan detailnya. Diketahui masih banyak pasien rawat inap rumah sakit ini yang merasa tidak puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat. Seperti perawat yang kurang terampil dalam melakukan tugas dan fungsinya, perawat yang kurang ramah saat melakukan pelayanan keperawatan, perawat yang kurang siap ketika melakukan

pelayanan keperawatan, ketidaktepatan waktu yang perawat lakukan dalam memberikan asuhan keperawatan, dan lain sebagainya. Begitupun pada saat visit dokter, terdapat beberapa perawat yang juga sering tidak melakukan tensi kepada pasien, dan pemeriksaan rinci terhadap pasien. Sehingga pada saat visit dokter laporan perkembangan pasien belum mencakup keseluruhan laporan yang dibutuhkan.

**Tabel 1.1**  
**Keluhan Pasien terhadap Perawat Rumah Sakit Muhammadiyah Babat**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Keluhan</b>	<b>Perubahan</b>
Januari	36	-
Februari	31	-5
Maret	39	8
April	38	-1
Mei	32	-6
Juni	45	13
Juli	28	-17
Agustus	47	19
September	50	3
Oktober	33	-17
November	44	11
Desember	52	8

Sumber : Rumah Sakit Muhammadiyah Babat, 2018

Dengan adanya data ini menunjukkan kualitas pelayanan dan juga mutu kerja perawat dalam melayani pasien masih kurang optimal. Karena jumlah keluhan pasien mengalami kenaikan dan juga penurunan dari bulan satu kebulan lainnya. Seperti pada bulan januari hingga bulan februari mengalami penurunan

sebesar 5 keluhan pasien, akan tetapi pada bulan juli ke agustus mengalami kenaikan sebesar 19 keluhan pasien.

Kinerja perawat pada RS. Muhammadiyah Babat dapat dilihat dari presensi, kedisiplinan, sikap kerja, mutu pelayanan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada perawat dan kepala bangsal tentang kinerja, mereka menyebutkan bahwa adanya indikasi kinerja perawat kurang maksimal. Hal ini berdasarkan penilaian yang telah dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Muhammadiyah Babat pada tahun 2018, perawat tidak menggunakan waktu kerja secara optimal. Hal itu terjadi karena terkadang ada perawat yang datang terlambat dan pulang lebih awal sebelum jam kerja berakhir. Dan dari total jam kerja dalam satu *shift* perawat hanya bekerja secara optimal selama 6 hingga 7 jam, yang artinya perawat hanya menggunakan waktu optimal mereka untuk bekerja sebesar 87,51% dari total jadwal mereka dalam satu *shift*.

Dari penilaian kinerja asuhan keperawatan, *caring* dan *curing*, masih banyak perawat yang belum mampu memenuhi standart dan juga tuntutan, hal ini dikarenakan oleh beban kerja yang tinggi. Beban kerja merupakan tugas – tugas yang diberikan karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja yang dapat dibedakan lebih lanjut kedalam 2 kategori sebagai beban kerja kuantitatif dan beban kerja kualitatif (Munandar, 2009)

Perawat memiliki peran penting dalam rumah sakit, karena perawat dipastikan lebih sering berhadapan langsung dengan pasien dibandingkan

dengan dokter. Perawat pada RS. Muhammadiyah Babat tidak hanya memiliki beban kerja *caring*, *curing*, dan asuhan keperawatan, perawat masih memiliki banyak sekali tugas dan tanggung jawab yang ditetapkan oleh rumah sakit itu sendiri, sehingga pekerjaan yang dikerjakan oleh perawat dapat memberikan beban kerja tersendiri dikarenakan banyaknya tugas dan tekanan yang ada. Beban kerja ini pada akhirnya akan menimbulkan tekanan kepada perawat sehingga mempengaruhi kinerja dari perawat. Pernyataan ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Andriani dan Yoyok (2014) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja sehingga dapat diketahui bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja.

Perawat dituntut untuk mencapai target yang telah diberikan, tidak hanya sekedar *caring*, *curing* dan juga asuhan keperawatan. Akan tetapi perawat juga harus mampu memenuhi target yaitu menjalankan tugas bagian farmasi. Seperti pengambilan obat dari bagian farmasi, kemudian mengantarkan obat kepada pasien, pemberian obat secara langsung kepada pasien kemudian menjelaskan detail obat. Namun dikarenakan perawat harus menjalankan berbagai macam tugas, hal ini menjadikan beban perawat bertambah. Karena tidak hanya *caring*, *curing* dan asuhan keperawatan akan tetapi juga melaksanakan tugas farmasi. Sehingga realitanya perawat masih banyak yang belum mampu mencapai target yang telah dibebankan. Karena hal ini diluar kemampuan perawat. Sehingga masih ada perawat yang belum bisa menyelesaikan tugas *curing*, *caring*, asuhan keperawatan dan farmasi dalam satu waktu.

Begitupun perawat juga harus mampu menjalankan tugas dengan kondisi pekerjaan yang tak terduga. Perawat dituntut untuk sigap dan tanggap pada saat terjadi lonjakan pasien. Selain itu juga perawat harus mengambil keputusan dengan cepat pada saat menangani pasien dengan kondisi yang tak terduga saat jumlah pasien masuk mengalami lonjakan. Akan tetapi pada realitanya, perawat masih belum mampu untuk bekerja dengan kondisi tersebut. Terbukti dari data rumah sakit, pada saat jumlah pasien *overload*, masih ada pasien yang harus menunggu lama untuk ditangani. Hal ini karena kurangnya tenaga perawat sedangkan jumlah pasien lebih banyak.

Perawat pada RS. Muhammadiyah Babat juga harus memenuhi standart pekerjaan. Yaitu pemberian tindakan langsung dan tidak langsung kepada pasien dan menyelesaikan dalam jangka waktu tertentu. Akan tetapi realisasinya karena beban kerja yang tinggi tak sebanding dengan jumlah tenaga kerja perawat sehingga perawat tidak dapat menyelesaikan keseluruhan tindakan langsung dan tidak langsung kepada pasien dan menyelesaikannya dalam jangka waktu tertentu.

Kinerja karyawan baik atau tidak tergantung pada motivasi, tingkat stres, kepuasan kerja, lingkungan kerja, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi, desain pekerjaan, aspek-aspek ekonomis dan teknis serta berperilaku lainnya (Handoko, 2008). Sehingga salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu stres kerja. Stres kerja merupakan suatu bentuk tanggapan seseorang baik secara fisik maupun mental terhadap suatu perubahan di lingkungan kerja (Anoraga, 2005:18). Stres kerja selalu dikaitkan dengan lingkungan kerja, baik lingkungan



fisik dan non fisik. Lingkungan kerja juga turut mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja yang akan dihasilkan oleh perawat. Pada sebuah rumah sakit, perawat akan dihadapkan langsung pada pasien, dimana setiap pasien tentunya juga berbeda beda baik kondisi, kebutuhan.

Permasalahan yang dihadapi perawat RS. Muhammadiyah Babat yang dapat menimbulkan stres yaitu keterbatasan sumber daya manusia, dimana banyaknya tugas belum diimbangi dengan jumlah tenaga perawat yang memadai. Jumlah antara perawat dengan jumlah pasien yang tidak seimbang akan menyebabkan kelelahan dalam bekerja karena kebutuhan pasien terhadap pelayanan perawat lebih besar dari standar kemampuan perawat. Kondisi seperti inilah yang akan berdampak pada keadaan fisik dan psikis perawat seperti lelah, emosi, bosan, perubahan suasana hati dan dapat menimbulkan stres pada perawat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa perawat dan kepala bangsal di RS Muhammadiyah Babat, mereka diindikasikan cenderung mengalami stres kerja. Berdasarkan hasil wawancara tersebut diindikasikan terdapat perawat yang mengalami stres psikologisnya, ada perawat yang merasa bingung saat bertugas. Lalu terdapat perawat yang mengalami kecemasan, kejenuhan, tegang, gugup saat menangani pasien. Dan tidak jarang juga tertekan dengan pekerjaannya.

Demikian juga terdapat perawat yang mengalami stres fisik, perawat juga ada yang sering mengalami gangguan pencernaan, sakit mag dan kepala pusing, dan juga terdapat sebagian perawat mengalami kelelahan fisik. Kemudian juga

ada perawat yang mengalami stres perilaku karena ada perawat yang produktivitasnya menurun kemudian agresif, kehilangan nafsu makan. Perawat yang mengalami stres kerja akan rentan berbuat kesalahan.

Stres kerja yang dihadapi oleh perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Babat tidak hanya sampai disitu saja, kondisi pasien yang berbeda beda juga dapat menyebabkan stres pada perawat. Hal ini dapat kita jumpai bahwa profesi perawat merupakan profesi dengan stres kerja yang cukup tinggi. Adanya pasien yang terkadang tidak dapat mengontrol emosinya saat merasa kesakitan atau tidak terima dengan kondisinya hal inilah yang secara tidak langsung juga menyebabkan stres pada perawat RS. Muhammadiyah Babat. Terdapat juga kondisi perawat melibatkan emosional mereka saat menghadapi pasien, beberapa perawat ada yang tidak tega dengan kondisi pasien hal ini juga memicu stres yang dihadapi perawat.

Stres kerja juga dapat dipicu jika suatu pekerjaan yang dilakukan oleh perawat melebihi dari batas dari kemampuannya yang pada akhirnya timbul suatu tekanan yang akan dialami oleh perawat. Beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stres. Hal ini disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja yang terlalu tinggi, volume kerja yang terlalu banyak, dan sebagainya (Sunyoto, 2012:217). Hal ini tentunya juga akan sangat berpengaruh terhadap kinerja perawat yang ada pada Rumah sakit Muhammadiyah Babat. Atas dasar penjelasan diatas maka dapat disimpulkan beban kerja dan stres kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja perawat. Pernyataan ini didukung oleh

penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aster Andriyani dan Yoyok (2014) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap stres kerja karyawan dan beban kerja berpengaruh signifikan dan negatif terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan permasalahan yang dihadapi rumah sakit yaitu beban kerja perawat, terdapat indikasi perawat mengalami stres kerja, dan kinerja perawat belum mencapai nilai maksimal yang ditetapkan oleh pihak rumah sakit. Oleh karena itu, pentingnya dilakukan penelitian mengenai hal-hal tersebut untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi dan untuk menyelesaikan masalah tersebut. Penelitian ini akan mengkaji beban kerja terhadap kinerja perawat dengan stres kerja sebagai variabel intervening yang ada pada Rumah Sakit Muhammadiyah Babat. Maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Perawat Melalui Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Babat”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis membahas beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana beban kerja, stres kerja dan kinerja perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Babat?
2. Apakah beban kerja berpengaruh signifikan terhadap stres kerja pada Rumah Sakit Muhammadiyah Babat?

3. Apakah stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Muhammadiyah Babat?
4. Apakah beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Babat?
5. Apakah beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat melalui stres kerja pada Rumah Sakit Muhammadiyah Babat?

### **C. Batasan Masalah**

Objek penelitian dibatasi hanya perawat yang ada dibagian ruang perawatan (rawat inap) Rumah Sakit Muhammadiyah Babat dengan perawat masa kerja minimal 3 tahun. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori kinerja oleh Mangkunegara (2012). Beban kerja menggunakan teori yang dikemukakan oleh Munandar (2009:383) dan stres kerja menggunakan teori yang dikemukakan oleh Siagian (2009:300)

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Mendeskripsikan beban kerja, stres kerja dan kinerja perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Babat.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja yang signifikan terhadap stres kerja perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Babat
3. Menguji dan menganalisis pengaruh stres kerja yang signifikan terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Babat.

4. Menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja yang signifikan terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Muhammadiyah Babat.
5. Menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja yang signifikan terhadap kinerja perawat melalui stres kerja pada Rumah Sakit Muhammadiyah Babat.

#### **E. Manfaat**

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini, dapat memberikan manfaat bagi :

##### **1. Manfaat bagi instansi/Rumah Sakit**

Sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi Rumah Sakit Muhammadiyah Babat dalam menilai dan mengevaluasi kinerja perawat dan dalam membuat kebijakan-kebijakan di masa mendatang.

##### **2. Manfaat bagi penelitian selanjutnya**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam ilmu manajemen sumber daya manusia dengan kaitan beban kerja terhadap kinerja perawat melalui stres kerja pada Rumah Sakit Muhammadiyah Babat.